

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama Allah SWT yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai agama terakhir dan merupakan nikmat Allah yang paling sempurna yang menjadi pedoman hidup umat manusia sepanjang sejarah. Sebagai muslim wajib meyakini dan menjalankan Rukun Islam. Salah satu kewajiban dalam Rukun Islam adalah menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Mampu disini diartikan adalah kemampuan fisik, harta, mental, dan kemampuan pada waktu seseorang hendak mengerjakan haji.

Sebagai seorang muslim harus meyakini dan mentaati, seta mengimani bahwa haji merupakan sebuah kewajiban yang wajib dikerjakan bagi yang sanggup dan mampu. Hal ini sesuai firman Allah dalam surah Ali imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.¹

Oleh karena itu, segala macam hambatan yang dihadapi umat Islam akan menghadapinya dengan penuh keikhlasan dan penuh kesabaran. Walaupun

¹ Depag RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Surya Cipta. 1993), hlm.78.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menempuh perjalanan antar negara, melelahkan, meninggalkan keluarga, penuh pengorbanan dan penuh resiko secara fisik dan mental serta harus mengeluarkan biaya yang relatif besar dan berat bagi masyarakat akan tetapi setiap tahun umat muslim di dunia berbondong bondong datang ke baitullah untuk melaksanakan ibadah haji demi menjalankan kewajibannya sebagai seorang muslim.

Umat muslim sangat menyakini bahwa mengerjakan Haji dengan sungguh sungguh dan penuh keikhlasan, kesabaran serta hanya semata-mata mengharap ridho Allah akan mendatangkan keberkahan dan balasannya adalah Surga. Haji yang mabrur tiada upahnya kecuali surga. Walaupun sudah mengeluarkan banyak biaya dan bahkan ada yang menabung bertahun-tahun demi menjalankan ibadah haji akan tetapi semangat umat muslim khususnya di Indonesia setiap tahunnya terus bertambah dan rela harus mengantri dalam daftar tunggu. Hal ini disebabkan disamping ingin memperoleh haji mabrur ada hal lain yang memotivasi untuk menjalankan ibadah haji yaitu dapat status sosial dari masyarakat.

Perjalanan bangsa Indonesia dalam menyelenggarakan ibadah haji telah memberikan makna yang sangat berarti bagi kehidupan kenegaraan secara keseluruhan. Dalam berbagai peristiwa baik sosial, budaya, ekonomi maupun politik, para *hujjaj* memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan motivasi dan membudayakan “kehidupan yang salih” di masyarakat, sehingga selalu diharapkan dapat memberi secercah titik terang dalam kehidupan sosial kemasyarakatan. Beragamnya dimensi yang melingkupi penyelenggaraan ibadah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

haji menyebabkan penanganan dan pengelolaan haji memiliki permasalahan yang sangat kompleks dan sensitif.² Dalam beberapa tahun terakhir jumlah jamaah Haji seluruh dunia mencapai sekitar dua hingga tiga juta orang. Jamaah Haji Indonesia selalu menempati peringkat lima besar dari keseluruhan jumlah jamaah haji, karena Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam dan kenyataan sejarah bahwa beberapa masyarakat Indonesia memiliki hubungan kekerabatan dengan bangsa arab.³

Hasil sensus penduduk Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2010 menunjukkan bahwa jumlah pemeluk agama Islam di Indonesia tercatat sebanyak 207.176.162 (dua ratus tujuh juta seratus tujuh puluh enam ribu seratus enam puluh dua) atau setara dengan 87,18% (delapan puluh tujuh koma delapan belas persen) dari total penduduk Indonesia¹. Konsekuensi dari jumlah tersebut bahwa Indonesia termasuk negara pengirim jamaah Haji terbesar di dunia. Seiring dengan terus bertambahnya jumlah jamaah Haji, maka pelaksanaan ibadah haji pun memerlukan pengaturan dan pengorganisasian dengan baik, dan melibatkan hubungan antar negara. Artinya, masalah haji bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah Arab Saudi tetapi juga melibatkan negara-negara yang memberangkatkan jamaah haji.

Seperti halnya ketika Pemerintah Arab Saudi mengeluarkan Peraturan Tentang Penyelenggaraan Haji atau *Ta'limatul Haji* yang harus dipatuhi dan ditaati oleh seluruh jamaah haji, maka peraturan ini pun harus sinkron

²Ahmad Nidjam dan Alatief Hanam, *Manajemen Haji studi kasus dan telaah implementasi knowledge workers*, (Jakarta:Zikrul hakim, 2001), hlm iii

³ Ahmad Nidjam dan Alatief Hanam *Ibid*, hlm vii

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dengan pelaksanaan haji dari negara-negara asal jamaah haji.⁴

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Adapun tujuan Penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Dalam prakteknya, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 belum menjawab tuntutan dan harapan masyarakat karena substansi dan cakupannya

Dengan jamaah haji Indonesia yang cukup besar dan beragam profesi serta tingkat pendidikan jamaah haji menyebabkan tingginya kompleksitas pengorganisasian dan pelayanan sehingga pencapaian ukuran tingkat kepuasan jamaah haji sangat beragam dan bervariasi. Dalam Penyelenggaraan ibadah haji setiap tahun selalu ditemukan berbagai kritik dari berbagai kalangan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis. Wacana yang selalu muncul ke

⁴ Ibid hlm x

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permukaaan sebagian besar adalah ketidak puasan terhadap manajemen penyelenggaraan haji dan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Walaupun di sisi lain Pemerintah melalui berbagai inovasi dan penyempurnaan telah melakukan upaya-upaya peningkatan baik dari aspek manajerial, sumber daya manusia, pola operasional, diversifikasi angkutan, diversifikasi pemondokan dan memberi kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk berperan serta dalam penyelenggaraan haji.⁵

Akan tetapi dalam kenyataan dilapangan masih banyak dijumpai keluhan dan ketidakpuasan dari jamaah haji dalam hal pelayanan jamaah haji. Jamaah haji dalam hal pelayanan sering sekali mengeluh dalam hal masalah pemondokan, akomodasi, transportasi. Hal lain yang menjadi perhatian dan dikeluhkan jamaah haji dalam pengelolaan haji yaitu terkait keamanan, pada musim haji 2012, jumlah jamaah yang menjadi korban penipuan, pencurian, dan penjambratan meningkat. Pada tahun 2012 Jumlah kerugian yang dialami jamaah akibat aksi kriminalitas selama di Makkah mencapai Rp 267 juta dan 94.865 riyal Arab Saudi.⁶

Hal ini mengakibatkan setiap tahun jamaah selalu mengeluh terhadap pelayanan jamaah. Di sisi lain Jamaah Haji ketika mengalami kerugian atas pelayanannya, jamaah tidak pernah ada yang menggugat pihak pengelola pelaksanaan ibadah haji, karena beranggapan semua rangkaian ibadah haji adalah ibadah yang harus dijalankan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran semata-

⁵ Ibid hlm xv

⁶ Lima masalah pelayanan haji yang harus diprhatikan pemerintah redaksi@voa-islam.com, Rabu, 25 Jumadil Akhir 1436 H diakses pada 1 juni 2016 pukul 17.04 WIB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mata karena mengharap ridho Allah. Padahal Jamaah Haji selaku konsumen mempunyai hak dalam hal perlindungan hukum apabila terjadi tindakan yang merugikan. Munculnya keluhan dan ketidakpuasan dalam pelayanan serta kurangnya perlindungan hukum bagi jamaah haji selaku konsumen maka penulis tertarik mengangkat topik perlindungan hukum bagi jamaah haji.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, penulis memilih judul penelitian Tesis yaitu “Kepuasan Jamaah Haji dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi).”

B. Defenisi Istilah

Berdasarkan Tesis yang berjudul “Kepuasan Jamaah Haji dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi).”, maka untuk menghindari kesalahpahaman terhadap judul tersebut.

1. Kepuasan Jamaah

Menurut Engel, mengatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan para pelanggan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa sangat puas dengan kinerja karyawan. Kepuasan pelanggan telah menjadi bagian dalam misi dan tujuan sebagian besar perusahaan. Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.⁷

2. Haji

Secara bahasa haji berasal bahasa Arab *haj* atau *hijj*, yang berarti menuju atau mengunjungi tempat yang agung.⁸ Dalam pengertian agama, haji adalah perjalanan menuju Mekkah untuk melaksanakan ibadah *thawaf*, *sa'i*, *wukuf* di Arafah, dan seluruh rangkaian manasik ibadah haji sebagai bentuk pelaksanaan perintah Allah dan dalam kerangka mencari ridha-Nya.⁹ Umrah secara bahasa berarti ziarah.¹⁰ Secara istilah, umrah berarti mengunjungi Ka'bah dan *thawaf* sekelilingnya, *sa'i* antara bukit Shafa dan Marwah, serta mencukur atau memotong rambut¹¹.

3. Pelayanan

Pelayanan sudah banyak di tulis oleh Para Ahli terutama dalam bidang Pemasaran. Seperti yang dikatakan oleh Barrie Hopson dalam bukunya "12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu", bahwa kualitas pelayanan yang sampai pada konsumen, di mulai dari kualitas pelayanan yang saling diberikan oleh staf kepada rekannya.¹² Menurut Wyckof menyatakan pelayanan adalah tingkat keunggulan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Control*. (Jakarta : PT.Prenhallindo), hlm. 48

⁸ Abd al-Rahman al-Jaziri, *Kitab al-Fiqh, ala al-Madzahib al-Arba'ah*, 1-5 (Lebanon: Dar al- Kutub al-Ilmiyah, 2010), hlm. 324.

⁹ Al-Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah* (Mesir: al-Fath lil 'A'lam al-'Arabi, 2004), hlm. 317.

¹⁰ Al-Jaziri, *Kitab al-Fiqh*, hlm. 351.

¹¹ Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, hlm. 487.

¹² Barrie Hopson dan Mike Scally terjemah Danuyasa A, *12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, (Jakarta : Arcan, 1995) hlm. 77

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan.¹³

Pada saat ini, hampir setiap musim haji selesai, selalu diiringi dengan munculnya berbagai keluhan jama'ah terhadap penyelenggaraan haji. Keluhan yang paling sering dilontarkan jama'ah berkaitan pelayanan petugas, akomodasi dan konsumsi selama di Arab Saudi dan kegiatan bimbingan manasik yang dirasakan belum memadai. Tuntutan masyarakat, khususnya para calon haji selanjutnya setelah BPIH 2006 mengalami kenaikan adalah peningkatan pelayanan kepada jama'ah haji, baik selama mereka di Tanah Air, maupun ketika melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi. Sesuai dengan Undang-Undang No.17 Tahun 1999, pasal 5, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama, sehingga jama'ah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri dan memperoleh haji mabrur.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang yang sudah dipaparkan, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Pendaftaran, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan/keamanan.

¹³ Mts. Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang : Banyumedia Publishing, 2007) hlm. 118

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pemonudukan, transportasi, dan catering (persoalan ini terjadi dari tahun ke tahun, tetapi tak kunjung ada solusi yang bersifat komprehensif).
- c. Daftar tunggu haji yang sangat lama/panjang.
- d. Kurangnya koordinasi antara petugas/panitia pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

2. Batasan Masalah

Dari uraian Identifikasi masalah yang sudah dipaparkan, dapat dibasai beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan Jamaah Haji dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi).
- b. Faktor –faktor yang mempengaruhi Kepuasan Jamaah Haji dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi)”.

3. Rumusan Masalah

Dari uraian batasan masalah yang sudah dipaparkan, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Kepuasan Jamaah Haji dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi).
- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Jamaah Haji dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi)”.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Jamaah Haji dalam Proses

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi)?

- b. Untuk mengetahui apa saja faktor –faktor yang mempengaruhi Kepuasan Jamaah Haji dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi)?.

2. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik untuk kepentingan akademis maupun kepentingan praktis.

a. Manfaat Akademis

- a) Dari hasil penelitian penulisan hukum ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan pengembangan ilmu hukum pada khususnya.
- b) Dapat digunakan sebagai salah satu kelengkapan dalam persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat pada umumnya tentang pengetahuan mengenai pentingnya bagaimana perlindungan hukum terhadap Jamaah Haji dalam penyelenggaraan ibadah haji yang dikelola Kementerian Agama.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan jaminan bahwa pembahasan Proposal Tesis ini benar-benar mengarah pada tercapainya tujuan pembahasan, untuk itu dalam skripsi ini terbagi dalam lima bab pembahasan yang terdiri dari sub bab yang

masing masing mempunyai relasi yang saling berkaitan satu sama lain sebagai suatu pembahasan utuh dengan sistematika sebagai berikut:

Bab Pertama: Pendahuluan yang terdiri dan beberapa kerangka pemikiran dan merupakan dasar dan pembahasan inti, antara lain; latar masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua : Landasan teori yang merupakan kerangka teori tentang kepuasan jamaah haji, Haji yang terdiri dari pengertian haji, dasar hukum haji, syarat dan rukun haji dan pelayanan haji, serta Tinjauan Penelitian yang relevan.

Bab Ketiga: Metode penelitian, yang merupakan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

Bab Keempat:Yaitu tentang hasil penelitian yang memuat data tentang Kepuasan Jamaah Haji dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus di Kabupaten Kuantan Singingi).

Bab Kelima:Yaitu tentang Penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran